



～新人看護職員研修におけるコミュニケーションスキルについて～

新年度を迎え、新入職員の受け入れに伴う安全教育が行なわれていることでしょう。医療安全の基盤は、コミュニケーションからとも言われています。新人看護職員とのコミュニケーションはいかがですか？共通の言語で話せていますか？

【コミュニケーションによる誤認について】

「誤認」は、エラーの一形態であり、実際に存在しないものを認識したり、存在するものを正しく認識できないことをいう。すなわち、言語の聞き間違い、文字・表示の読み違い、機器のデータの読み違い、手慣れた業務における勘違い、患者に対する認識違いなどが誤認に当たり、ときに、医療事故の原因となる場合がある。

こんな場面ありませんか？誤認により生じた事例・・・

患者急変時に

先輩看護師 『患者の血圧が下がっているわ。点滴を早く落として』

新人看護師 『はい！』 といって点滴ボトルを床に落とした。

新人看護師の特徴

曖昧な知識のまま判断し、行動することは大きな事故に繋がりがねませんが、それを相談できずに判断してしまうことがある。いわゆるコミュニケーション能力が不足していることが要因としてあげられます。また、指示されたことを自分なりに解釈し、過った行動を起こしてしまう等。

そのためには、「何でも言える・聞ける雰囲気づくり」や「新人が理解できる言語で指示・説明する」などが重要となってくると考えられます。

貴施設では、どのような対策をとられていますか？

【参考】新人看護職員研修ガイドライン・技術指導の実際等(平成23年2月)

<http://www.mhlw.go.jp/shingi/2009/12/s1225-24.html>

【参考文献】医療安全 No22,2009